การจูงใจและความพึงพอใจในงาน



จัดทำโดย
นักศึกษา กศ.พบ. รุ่นที่ 36

สมาชิกกลุ่ม

1 .นางสาวขนิษฐา	ศิลากุล	รหัส 5730125401215
2. นางสาวปทุมวดี	เตี้ยสะอาด	รหัส 5730125401226
3. ชัยรัชย์	สุขประยูร	รหัส 5730125401227
4. นายเอก	วงษาโรจน์	รหัส 5730125401239
5. นางสาวสุรีพร	อ่อนตาม	รหัส 5730125401241
6. นางสาวไพลิน	กานต์ว่ารีรักษ์	รหัส 5730125401243
7. นางสาวจุฑามาศ	จารุศิริ	รหัส 5730125401246
8.นางสาวเพชรรัตน์	ทองเดือน	รหัส 5730125401260

การจัดการทั่วไป กศ.พบ. รุ่นที่ 36

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

คำนำ

สื่อ E-boox นี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เรื่องการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำให้เห็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก และเห็นถึงข้อดีของการจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน มาปรับใช้กับองค์การ เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ และทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแก่ผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข

สาบัญ

ความหมายของการจูงใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการจูงใจ ไว้ดังนี้

ฮัลโลแรน การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการตั้งใจทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อบรรลุความสำเร็จของงาน

แบรอน และพอลลัส การจูงใจ เป็นภาวะภายใน ของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูก กระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดัน หรือ แรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ ด้วย

<u>โดยสรุป</u> การจูงใจกระบวนการโน้มนำพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ให้มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือเป้าประสงค์ด้วยความสมัครใจ <u>ยกตัวอย่างเช่น</u> นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่หก ตั้งใจเตรียมสอบ ตั้งใจเตรียมอ่านหนังสือ อย่างขยันขันแข็ง เนื่องมาจากมีแรงจูงใจที่จะเข้าในมหาวิทยาลัยที่ตนเองต้องการ หรือ นายเอ ตั้งใจทำงาน ขยันและมาทำงานแต่เช้า เนื่องจากมีแรงจูงใจจากหัวหน้าที่จะขึ้นเงินเดือนหรือเพิ่มโบนัสแก่พนักงานดีเด่น



ความสำคัญของการจูงใจ

ในการทำงานหรือปฏิบัติภารกิจอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความรู้สึกอยากทำงานนั้น ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรม ดังนี้

1. ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ละความพยายามง่ายๆ แม้งาน และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

2. บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญจัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน

3. ทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งถือว่าเป็นประสิทธิภาพในการทำงาน

4. การจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นทำให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในการตั้งใจทำงาน ให้บรรลุเป้าหมาย

กระบวนการจูงใจ

การจูงใจมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมของคน เมื่อเกิดภาวะขาดดุลทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจ จะก่อให้เกิดภาวะกดดัน ความเครียดและมีความต้องการจะลดสภาพการณ์นั้น โดยมีแรงขับเคลื่อนทั้งทางความคิด อารมณ์และร่างกาย ให้กระทำเพื่อสนองความต้องการ เกิดเป็นพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

หลังจากนั้นจึงคลายความกดดันลง ให้อยู่ในสภาวะสมดุลชั่วคราว แล้วจะเกิดภาวะขาดดุลอีก ต่อเนื่องกันไปเรื่อยๆ

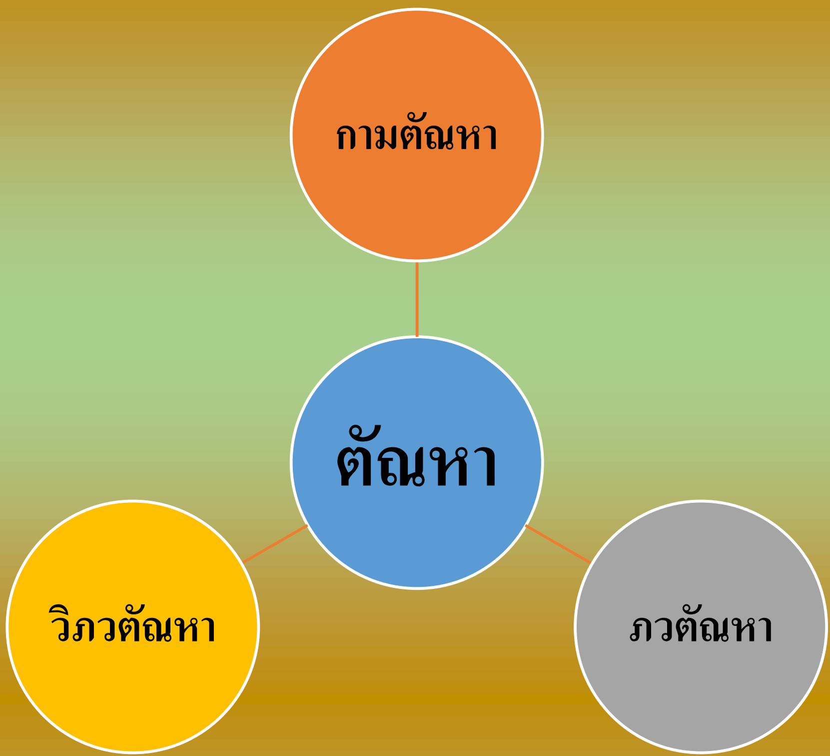


การจูงใจทางด้านศาสนากล่าวถึงแรงผลักดันพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตน เพราะว่าเป็นความอยากซึ่งเรียกว่า ตัณหา มีอยู่ 3 ประเภทคือ

1. กามตัณหา หมายถึงความปรารถนาในรูป รถ กิน เสียงและสัมผัส

2. ภวตัณหา หมายถึง ความอยากมี อยากเป็น

3. วิภวตัณหา หมายถึง ความไม่อยากมีไม่อยากเป็น



ตัณหาเป็นสิ่งสำคัญ ทำให้เกิดการยึดมั่น เข้าไปครอบครอง เป็นเหตุแห่งการเกิดพฤติกรรมต่างๆ เช่นขยันทำงานเพื่ออยากได้เงิน อยากได้รางวัลมากจนเกิดการทุจริตในหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่อยากมีอยากเป็น อยากสัมผัสในกามราคะต่าง

องค์ประกอบของการจูงใจ

บุคคลโน้มนำ

- บุคคลที่ต้องการโน้มนำให้คนอื่นมีพฤติกรรมคล้อยตาม เป็นผู้ที่มีความรู้เข้าใจธรรมชาติ และความต้องการของมนุษย์

วิธีการจูงใจ

- วิธีการจูงใจ ซึ่งเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่มีอิทพลต่อการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล

แรงจูงใจ

- แรงจูงใจ เป็นเงื่อนไขของอินทรีย์ มีผลต่อความพร้อมที่จะเกิดพฤติกรรม อาจอยู่ในรูปแบบของแรงขับ ความต้องการ หรือสิ่งล่อใจ

ผู้รับการจูงใจ

- ผู้รับการจูงใจ เป็นบุคคลหรือกลุ่มที่จะสมัครใจรับเงื่อนไขการจูงใจ เช่น พนักงานที่สมัครใจรับเงื่อนไปของหัวหน้า

เป้าหมาย

- เป้าหมาย ได้แก่ พฤติกรรมสุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก จากนั้นก็จะแสดงพฤติกรรมออกมา พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจสามารถสังเกตได้ๆ ต่อไปนี้



1. ความคิด เป็นการคิดถึงงานในแง่ท้าทาย น่าทำ มีคุณค่า มีประโยชน์



2. อารมณ์ความรู้สึก เป็นความพอใจ ตื่นเต้น สนุก เพลิดเพลิน มีกำลังใจ



3. การกระทำ เป็นความตั้งใจทำงาน อดทน กระตือรือร้น ขยัน มุ่งมั่น มีความสนใจทำงานให้สำเร็จ มีคุณภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรต่าง ๆ

โดย : โยธิน คันสนยุทธ

1. ตัวแปรกับผลผลิต

ความพอใจในงาน ทำให้เกิดผลผลิตสูง เช่น การที่ชอบ และรักงานที่ตนเองทำก็จะทำให้เกิดผลิตผลิตเพิ่มขึ้น

2. ตัวแปรที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน

การลาออกจากงาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงาน เช่น สาเหตุที่ลาออก คือ ไม่ชอบหัวหน้า เพื่อน บรรยากาศในที่ทำงาน

3. ตัวแปรที่เกี่ยวกับอาชีพ

อาชีพระดับสูงให้ความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอาชีพระดับต่ำ และมีแนวโน้มจะเลือกทำอาชีพในระดับเดิมด้วย เช่น คนที่เคยประกอบอาชีพแบบใดมาก่อน หากมีการเปลี่ยนงาน ย่อมต้องการจะประกอบอาชีพแบบเดิม เนื่องจากมีประสบการณ์ในงานนั้นๆ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตทั่วไป

พบว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อความรู้สึกของชีวิตในแง่บวก เช่น มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันด้วย

การวัดความพึงพอใจในงาน

การวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยการประเมินปฏิกิริยาต่องานของทุกคน มีเทคนิคในการประเมินความพอใจในการทำงานหลายวิธี เช่น

1. วิธีการทางอ้อม

จะประเมินความพึงพอใจจากพฤติกรรมเช่น 3 เดือนแรกการทำงาน สังเกตว่า มีการขาดงานต่ำเป็นตัวอย่างการประเมินทางอ้อมที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมการทำงานบางอย่าง นอกจากนี้ ถ้าปฏิกิริยาในทางตรงกันข้ามปรากฏขึ้น เช่นจำนวนการขาดงานสูงมาสายบ่อยสิ่งเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2. การประเชิญหน้ากันในที่ประชุม

ใช้เทคนิคในการประเมินความพึงพอใจโดยการสังเกตการแสดงออกการพูดคุย การอภิปรายในเรื่องต่างๆในที่ประชุมซึ่งอาจสะท้อนถึงความพึงพอใจในงานได้

3.การสำรวจความพึงพอใจในงานอย่างเป็นระบบ

เป็นวิธีที่นิยมใช้กันและเชื่อถือได้ดีโดยใช้วิธีการสร้างแบบสำรวจตามวัตถุประสงค์เช่น Job Description Index (JDI) ให้แต่ละคนตอบเกี่ยวกับการทำงานภายใต้การสนับสนุนให้ความก้าวหน้าการสอนงานเพื่อนร่วมงานแบบสำรวจอื่นๆที่มีเช่น The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) เป็นการสำรวจเกี่ยวกับความรับผิดชอบโอกาสก้าวหน้าและค่าตอบแทน เป็นต้น นอกจากนั้นยังมี The Pay satisfaction Questionnaire (PSQ) แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติค่าตอบแทนโครงสร้างค่าตอบแทนและการบริหาร การสำรวจความพึงพอใจนั้นอาจใช้เป็นข้อมูลในการทำนายพฤติกรรมต่างๆ ของการทำงานและบอกค่านิยมในการทำงานของบุคคลในองค์การได้ ความพึงพอใจในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานมาก การที่บุคคลคิดเกี่ยวกับงานอย่างไรสิ่งนั้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของเขา ซึ่งเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความคิดและความรู้สึก เช่น คนที่ขาดงานบ่อยๆ อาจจะแสดงถึงการไม่ชอบงานที่ทำอยู่หรือคนที่เปลี่ยนงานบ่อยๆ อาจจะไม่ชอบลักษณะของการทำงานหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะมีผลกระทบถึงผลผลิต

การเสริมสร้างแรงจูงใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีทั้งปัจจัยภายนอกและภายใน ดังนี้

1. ปัจจัยภายนอก มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังนี้

1.1. การยอมรับงานว่าท้าทาย และน่าสนใจ

1.2. เกี่ยวกับเจตคติต่องาน

1.3. เงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับงานเกือบทุกกรณี บุคคลจะพึงพอใจกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบายและไม่สร้างความเครียดทางใจ ตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี

2. ปัจจัยภายใน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

2.1. การตระหนักในคุณค่าแห่งตนสูง หรือภาพพจน์เชิงบวก

2.2. บุคคลที่มีความสามารถ มักจะทำงานด้วยความเครียดและมีแนวโน้มว่าจะมีความพึงพอใจในงาน มากกว่าพวกที่มีความสามารถต่ำ

2.3. ผู้ที่เชื่อว่าเขาสามารถจะควบคุมดูแลผลผลิตได้ จะมีความพึงพอใจสูงกว่าที่เชื่อว่าผลงานต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยข้างหน้า

2.4. ผู้ที่มีสถานภาพ และตำแหน่งสูงกว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งและสถานภาพต่ำกว่า

หลุย จำปาเทศ ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน
2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน เช่น น่าสนใจ ท้าทาย แปลกใหม่
3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงานรายรับและผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตำแหน่งหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบงาน ความมีศรัทธาในตัวผู้บริหาร ความเข้าใจกันระหว่างผู้ร่วมงาน

การจูงใจเชิงปฏิบัติการ

หลุย จำปาเทศ ได้เสนอวิธีการจูงใจที่ใช้ในองค์การโดยทั่วไป มี 2 แบบ คือ

1. การจูงใจแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Based Motivation)

เป็นวิธีการจูงใจที่ได้วางกฎเกณฑ์ไว้ก่อนแล้วว่า ถ้าปฏิบัติตามจะให้รางวัล (ประเภทบวก) หรือตั้งกฎเกณฑ์ไว้ก่อนแล้วว่า ถ้าปฏิบัติไม่ได้จะได้รับโทษ (ประเภทลบ)

ตัวอย่างแรงจูงใจประเภทบวก

- ขึ้นเงินเดือนต่อปีโดยผู้รับจะต้องมีผลงานถึงเกณฑ์
- ให้บำเหน็จ2ขั้น หรือเมื่อมีผลงานดีเด่น
- ให้ไปศึกษาต่อ
- ให้เบี้ยเลี้ยงเมื่อเข้าไปทำงานในถิ่นอันตราย

ตัวอย่างแรงจูงใจประเภทลบ

- ทำผิดครั้งแรกว่ากล่าวตักเตือน ครั้งที่สองภาคทัณฑ์

- ไม่พิจารณาความดีความชอบ ถ้าขาดงานเกิน 5วัน/ปี

- คุณสมบัติไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ไม่ผ่านการทดลองงาน

2. การจูงใจแบบไม่อิงเกณฑ์ (Non-Criterion Based Motivation)

เป็นวิธีการที่ไม่ได้กำหนดเกณฑ์ไว้ก่อน แบ่งออกเป็น 2ประเภท คือ

2.1 แรงจูงใจแบบไม่อิงเกณฑ์ประเภทบวก เช่น

- ชมเชยต่อหน้าผู้อื่น

- ให้รางวัลโดยไม่บอกล่วงหน้า

2.2 แรงจูงใจแบบไม่อิงเกณฑ์ประเภทลบ เช่น

- การวางตัวเฉยไม่สนใจ

- ไม่มอบงานสำคัญให้ทำ

- แสดงสีหน้าไม่พอใจเมื่อทำงานผิดพลาด

ผู้นำหรือผู้บริหารพึงมีศิลปะในการเลือกใช้วิธีการจูงใจให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและในสถานการณ์แต่ละองค์การ การค้นหาความจริง ความปรารถนา ค่านิยม ความมุ่งมั่น อุดมการณ์ ล้วนเป็นการสรร้างแรงจูงใจที่ถาวร การค้นพบตัวเองเกิดจากการสำรวจ วิเคราะห์ พิจารณา

การกระทำความคิด อารมณ์ด้วยตนเอง คาร์เนกี้(Carnagie)ได้เน้นว่าผู้ที่มีศิลปะในการจูงใจพนักงานที่ดี ย่อมมีโอกาสสร้างความสำเร็จของงานมากขึ้นศิลปะการจูงใจที่สำคัญ ได้แก่

1. เปิดโอกาสให้คนเข้าร่วมในแนวความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ความฝันจินตนาการหรืออุดมการณ์

2. ยอมรับความสำคัญของผู้อื่น ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นคนสำคัญทั้งสิ้น

3. ปลูกฝังเจตคติให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้นโดยให้อิสระในการตัดสินใจ

4. ให้ความสนใจและแสดงความชื่นชมยินดี เมื่อพนักงานมีผลงานดี

สรุปท้ายบท

การจูงใจ เป็นกระบวนการโน้มน้าวนำพฤติกรรมของบุคคล ไปสู่เป้าหมายด้วยความสมัครใจกระบวนการจูงใจเป็นการกำหนดเงื่อนไขเพื่อให้มีความพร้อมที่จะทำกิจการใดกิจการหนึ่งอย่างมีเป้าหมาย ซึ่งเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นนั้นขึ้นอยู่กับการพิจารณาเป้าหมายและตัวผู้ได้รับการจูงใจด้วยอย่างไรก็ดี การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้คนอื่นในองค์การปฏิบัติงานได้ดีขึ้นนั้น จะต้องคำนึงถึงธรรมชาติของคนในองค์การด้วยเพราะพฤติกรรมการทำงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การมีผลกระทบต่อตัวแปรในการทำงานหลายประการ เช่น ผลผลิต และพฤติกรรมการทำงานของคนงาน อย่างไรก็ตาม ผู้นำหรือผู้บริหารทั้งหลายถ้าเข้าใจถึงความต้องการในระดับที่แตกต่างกันของผู้ร่วมงานและพยายามหาปัจจัยที่เสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ด้วยการเอาใจใส่ในคุณค่าของมนุษย์ทุกคน ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือในองค์การนั้นย่อมมั่นคงและส่งผลถึงการผลิตที่มีประสิทธิภาพ

คำถาม

1 ผู้ที่ให้ความหมายของการจูงใจเป็นการอธิบายถึงแรงขับภายในของแต่ละบุคคลเพื่อให้บรรลุความสำเร็จคือผู้ใด

ก. แบรอน และพอลลัส

ข. โยธิน คันสนยุทธ

ค. ฮัลโลแรน

ง. ถูกทุกข้อ

2. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของกามตัณหา

ก. สัมผัส

ข. กลิ่น

ค. เสียง

ง. รูปร่างดี

3. ข้อใดไม่ใช่พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจในการทานซึ่งสามารถสังเกตได้จากสิ่งต่างๆ

ก. สุขภาพร่างกาย

ข. ความคิด

ค. อารมณ์ความรู้สึก

ง. การกระทำ

4. ข้อใดเป็นแรงจูงใจแบบอิงเกณฑ์ ?

ก. ให้คำปรึกษาเมื่อมีเรื่องทุกข์ใจ

ข. กลับจากเที่ยวซื้อของมาฝาก

ค. ทำงานล่วงเวลาให้เงินพิเศษคิดเป็นชั่วโมง

ง. ส่งการ์ดอวยพรวันเกิดหรือส่ง ส.ค.ส. ปีใหม่

5. ข้อใดเป็นแรงจูงใจ แบบไม่อิงเกณฑ์?

ก. ทำงานไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลา ให้พิเศษ 100 บาท

ข. ทำยอดถึงเป้าได้ไปเที่ยวภูเก็ต

ค. ช่วยกันรักษาความ

ง. เห็นทำงาน ขยันขันแข็ง เดินเข้าไปพูดชม

6. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบการจูงใจที่สำคัญ

ก. ผู้รับการจูงใจ ข. ปัจจัยด้านบุคคล

ค. วิธีการจูงใจ ง. เป้าหมาย

7. ข้อใดคือการจัดความพึงพอใจในการทำงาน

ก. วิธีการทางอ้อม

ข. การเผชิญหน้ากันในที่ประชุม

ค. การสำรวจความพึงพอใจในงานอย่างเป็นระบบ

ง. ถูกทุกข้อ

8. การสำรวจเกี่ยวกับความรับผิดชอบโอกาสก้าวหน้าและค่าตอบแทนเป็นสำรวจแบบใด

ก. Job Description Index

ข. The Minnesota Satisfaction Questionnaire

ค. Tha Pay Satisfaction Questionnaire

ง. ถูกทุกข้อ

9. ข้อใดเป็นวิธีการประเมินความพึงพอใจจากพฤติกรรมโดยใช้วิธีการทางอ้อม

ก. การสังเกตพฤติกรรมว่ามีความตั้งใจในการทำงาน

ข. การประเมินโดยใช้แบบวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ค. การประเมินความพึงพอใจโดยการสังเกตการแสดงออกโดยการพูด

ง. การประเมินความพึงพอใจโดยการอภิปรายในเรื่องต่างๆที่สะท้อนถึงความพึงพอใจในการทำงาน

10. พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความพอใจสามารถสังเกตได้จากสิ่งใด

ก. ความคิด

ข. อารมณ์ความรู้สึก

ค. การกระทำ

ง. ถูกทุกข้อ

11. อะไรคือความหมายของการจูงใจ

ก. การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของงาน

ข. การจูงใจ เป็นภาวะภายใน ของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง เพื่อการนำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

ค. การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจ กระทำพฤติกรรม นั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ ต้องการ

ง. ถูกทุกข้อ

12. โยธิน คันสนยุทธ ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่าอย่างไร

ก. แรงจูงใจเป็นกระบวนการทำให้เกิดพลังและการนำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

ข. มีการจูงใจเป็นความโน้มเอียงที่จะกระทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

ค. การจูงใจเป็นการอธิบายถึงแรงขับภายในของแต่ละบุคคลเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงาน

ง. การจูงใจเป็นการใช้ศิลปะทำให้บุคคลหรือกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนะและแนวทางปฏิบัติไปสู่เป้าหมายด้วยความสมัครใจ

13. ข้อใดไม่ใช่ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับตัวแปรต่างๆ

ก. ผลผลิต

ข. การเปลี่ยนงาน

ค. อาชีพ

ง. อารมณ์ความรูสึก

14. ถ้าให้คะแนนความพึงพอใจ5คะแนน หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับใด

ก. ไม่พึงพอใจมากที่สุด ข. พึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ค. พึงพอใจ ง. พึงพอใจมากที่สุด

15. ตัณหามีอยู่ 3 ประเภท อะไรบ้าง

ก. กามตัณหา ภวตัณหา วิภวตัณหา

ข. โลมาตัณหา พาวะพะวงตัณหา ธรรมะตัณหา

ค. พุทโธ ธัมโม สังโฆ

ง. ทุกข์ สมุทัย นิโรธ

16. ปัจจัยด้านบุคคล (Personal Factors) หมายถึงข้อใด

ก. หมายถึงลักษณะงานเช่นมีความน่าสนใจ ท้าทาย แปลกใหม่

ข. ลักษณะส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงานเช่นประสบการณ์ ความชำนาญ

ค. ความมั่นคงในงาน รายรับและผลประโยชน์

ง. ผิดทุกข้อ

17. ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง

ก. ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก

ข. ความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในเชิงลบ

ค. การแข่งขันกันอย่างดุเดือดในองค์การ

ง. ถูกทุกข้อ

18. หลุย จำปาเทศ ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็นกี่ด้าน

ก. 2 ด้าน ข. 3 ด้าน ค. 4 ด้าน ง. 5 ด้าน

19. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน มีปัจจัยอะไรบ้าง

ก. ปัจจัยใจภายนอกและปัจจัยภายใน

ข. ปัจจัยภายในและปัจจัยด้านงาน

ค. ปัจจัยภายนอกและปัจจัยด้านบุคคล

ง. ปัจจัยด้านการจัดการและปัจจัยภายใน

20. หลุย จำปาเทศ ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น 3 ด้าน อะไรบ้าง

ก. ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก และ ปัจจัยด้านบุคคล

ข. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และ ปัจจัยภายนอก

ค. ปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และ ปัจจัยด้านการจัดการ

ง. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน และ ปัจจัยด้านการจัดการ

เฉลยคำถาม

1. ค	11. ง
2. ค	12. ข
3. ก	13. ข
4. ค	14. ง
5. ง	15. ก
6. ข	16. ข
7. ง	17. ก
8. ข	18. ข
9. ก	19. ก
10. ข	20. ง